

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA DESDE EL DESARROLLO HUMANO

### ORGANIZATIONAL SOCIAL RESPONSIBILITY: A HUMAN DEVELOPMENT PERSPECTIVE



**Juan Carlos Marín**

**Escobar \***

**Estefanía Donado de**

**Sekulits \*\***

Universidad Simón Bolívar,  
Barranquilla, Colombia.

\* Ps., docente-investigador Grupo  
de investigación INTERACCIONES  
SOCIALES, programa de psicología,  
USB.

Correo: Juan Carlos Marín:  
[jc@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jc@unisimonbolivar.edu.co)

\*\* Ps., Docente-coordinadora área  
profesional, programa de  
psicología, USB

Correo: Estefanía D.deSekulits.:  
[edonado5@unisimonbolivar.edu.co](mailto:edonado5@unisimonbolivar.edu.co)

### RESUMEN

El presente artículo tiene como propósito efectuar una reflexión en torno a la articulación de los objetivos organizacionales y los objetivos personales, desde la óptica del desarrollo humano de propuestas como las de Maslow y Max Neef. En una primera instancia, desde una perspectiva crítica, se muestra el hecho de que las organizaciones han estado más interesadas en sus propósitos de acumular riquezas y lograr sus metas de desarrollo, y ajenas a las necesidades de las personas más inmediatas constituidas por sus propios trabajadores. El planteamiento que muestra el trabajo es que es necesario armonizar las

necesidades de las organizaciones y de las personas, y con ello romper el individualísimo empresarial, a partir del concepto de responsabilidad social.

**Palabras Claves:** Desarrollo humano, Desarrollo organizacional, Responsabilidad social, Ética

### ABSTRACT

This paper aims to make a reflection about the articulation of organizational goals and personal goals, from the perspective of human development proposed by Maslow and Max Neef. In the first instance, from a critical perspective, it is shown the fact that organizations have been more interested in purpose of accumulating wealth and achieving their development goals unrelated to the needs of the closest people constituted by their own workers. The approach of the paper is that it is possible to harmonize the needs of organizations and individuals, and thereby break the entrepreneurial individualism starting from the concept of social responsibility.

**Keywords:** Human development, Organizational development, Social responsibility; Ethic

En los últimos años la psicología como ciencia y como profesión ha venido preocupándose por la dimensión social del ser humano, dejando un poco aquella mirada encapsulada en el psiquismo individual de las personas y reconociendo la influencia del contexto social y cultural en su estructuración y desarrollo. No obstante este hecho, tal preocupación no se limita simplemente a entender la relación entre dimensión social y psiquismo, sino que trasciende en la transformación de la realidad. Podríamos decir que desde esta perspectiva estaríamos incursionando en una psicología social sociológica.

Uno de los campos que se encuentra más en deuda con la transformación de la realidad y con los problemas del entorno es la denominada psicología organizacional, en muchos casos denunciada incluso por su contribución en la enajenación del ser humano y por pensar más en la rentabilidad empresarial que por hacer del mundo laboral un espacio más humanizante.

El presente artículo se inscribe precisamente en la intención de generar una mirada crítica en torno a la contribución de las organizaciones empresariales en el desarrollo de las personas ajustado este análisis a las teorías del desarrollo humano

formuladas por Maslow. Desde esta óptica estaríamos inscritos en el área de la psicología social organizacional.

Particularmente la propuesta encuentra una buena opción de contribución en lo que se ha dado a llamar Responsabilidad Social Empresarial, pese a que por diversas razones el mundo organizacional ha hecho un mal uso de este concepto. El llamado es a que las empresas se comprometan realmente no solo con el desarrollo de las personas que son parte constitutiva de una compañía y con ello lograr de mejor forma los objetivos organizacionales, sino que apunten al desarrollo del entorno inmediato donde se desenvuelven.

### **DESARROLLO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES**

El individuo nace con un conjunto de necesidades, siendo las más importantes en un principio las necesidades fisiológicas, que pueden ser entendidas como innatas o heredadas. La conducta del infante se enfoca en la satisfacción de éstas. Luego es prioritario dar respuesta a las necesidades de seguridad, encaminadas a la protección contra el peligro y orientadas fundamentalmente a la conservación personal. A partir de cierto periodo evolutivo los seres humanos iniciamos una larga trayectoria de aprendizajes de nuevos patrones de necesidades. Surgen así otras necesidades más elevadas: las sociales, de estima y de autorrealización. Según esto, los seres humanos gracias a los complejos procesos de desarrollo por los que atraviesa, se ve precisado a pensar en motivos más importantes y trascendentes para hacer frente a la vida.

Las necesidades fisiológicas dan paso a las necesidades de seguridad y sin que las necesidades fisiológicas se extingan, la búsqueda de la seguridad prima sobre las de subsistencia. Más tarde, eclosionan las necesidades sociales, y las necesidades de seguridad, ya resueltas pasan a un segundo plano, siendo preponderante el gregarismo y la búsqueda del otro. Igual sucede con las necesidades que están en la cúspide de la pirámide maslowiana: las de estima y de autorrealización.

Esto significa que las necesidades sociales, son el sustrato de la búsqueda de las necesidades de estima y las de estima el sustrato de la búsqueda de la autorrealización. También es cierto que las necesidades de estima son complementarias de las sociales, y las de autorrealización complementarias de las de estima. De acuerdo a Maslow, un gran número de necesidades concomitantes influyen en la conducta del individuo, pero las necesidades más elevadas predominan sobre las más bajas (DiCaprio, 1989, en Ardouin, Bustos & Jarpa, 1998).

Ahora bien, es claro que los seres humanos necesitamos de los otros para satisfacer cada una de nuestras necesidades. En efecto, hombres y mujeres, de todos los contextos y en todos los momentos del devenir histórico, hemos tenido que acudir a diferentes instancias o grupos sociales para suplir nuestras necesidades fundamentales, no solamente las básicas que serían inicialmente satisfechas por nuestro grupo familiar, sino también las necesidades más complejas en la escala jerárquica de Maslow, como son las necesidades de gregarismo, estima y autorrealización, ya referenciadas.

En estas últimas, aunque cobra importancia la estructura familiar y las personas cercanas, son vitales para una plena satisfacción, estructuras aparentemente más alejadas y menos personales, como las organizaciones sociales, los grupos, las instituciones educativas y formativas, las organizaciones empresariales y cualquier otro tipo de asociación del cual el individuo comienza a ser parte desde épocas tempranas de su desarrollo.

Una de las esferas en las cuales se quiere hacer énfasis en este artículo, es el referido al de organizaciones sociales empresariales cuyo fin, además de suplir claramente una necesidad de seguridad, representa la posibilidad de suplir necesidades de gregarismo, pertenencia, estima, hasta llegar a coadyuvar al logro de la autorrealización y la trascendencia en los seres humanos. Se hace referencia a las organizaciones que tienen como fin el logro de unos objetivos empresariales destinados a la obtención de unos beneficios, que, además de la generación de un servicio, o un bien, están interesadas en procurar una ganancia, o una rentabilidad.

De tal suerte que las organizaciones son importantes tanto en el grueso de la sociedad al cumplir claros propósitos de desarrollo social y económico en un país, como en la vida particular de cada persona, siendo imprescindibles para mantener la calidad de vida, para alcanzar logros y objetivos personales, y así asegurar, en buena parte, el bienestar psicológico y la salud mental, de individuos y colectivos.

Por otra parte, si se mira la dinámica desde las organizaciones, éstas no son entes aislados ni autosuficientes, forman parte de un universo más amplio; son sistemas que actúan dentro de otros sistemas y están insertos en un medio constituido por otras organizaciones, en una total relación de interdependencia, que les permite niveles de competitividad en un mundo altamente dinámico y complejo, que requieren del apoyo de seres humanos que les permitan el cumplimiento de su estructura misional y de los objetivos para los que se han constituido.

Así, las personas requieren de las organizaciones para alcanzar sus niveles de desarrollo y satisfacción de sus necesidades, y las organizaciones de los seres humanos para el logro de sus metas y ambiciones, como también necesitan éstas, de la

interdependencia de otras estructuras corporativas, que aportan los insumos, materias primas, normas, legislaciones, entre otros aspectos.

Como una manera de especificar de una mejor forma el tipo de organización a la que se hace referencia en este trabajo, se presenta a continuación una serie de definiciones y acepciones que representan la categoría que estamos interesados en analizar, cuando aludimos al concepto de organizaciones.

Chiavenato (2011) cuando habla de organización la define como aquellas unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos. Amarau (2009) describe las organizaciones como un sistema de recursos encaminados a alcanzar algún tipo de objetivo (o conjunto de objetivos). Además de estos dos componentes, objetivos y recursos, este autor dice que las organizaciones tienen otros dos elementos importantes: El primero es que se deben dar procesos de transformación, y el segundo, que debe existir alguna forma de división del trabajo.

Por su parte, Stonner, Freeman y Gilbert (1996), plantean que todas las organizaciones, sean éstas formales o informales, están compuestas y reunidas por un grupo de personas que buscan los beneficios de trabajar juntas con el propósito de alcanzar una meta común. Robles y Alcérreca (2000), no están distantes de la anterior postura, al señalar que las organizaciones son un conjunto de personas relacionadas entre sí, con objetivos comunes.

Como se puede observar en los planteamientos de los autores citados, estos coinciden en afirmar que las organizaciones son sistemas sociales formados por personas que se unen y cooperan entre sí a fin de lograr los objetivos propuestos. Amarau (2009) da a su definición un enfoque más centrado en los intereses económicos y técnicos que en los intereses sociales.

Entonces, retomando la idea original donde quedamos antes, las organizaciones requieren de las personas para el logro de sus metas y objetivos, y, consecuentemente, alcanzar niveles de desarrollo, y las personas, sin duda, necesitan de estas estructuras cooperativas para ir construyéndose como personas.

Desde esta perspectiva, diversos autores han planteado la articulación de personas y estructuras corporativas. El mismo Chiavenato (2011) sostiene:

Las organizaciones están formadas por personas, y dependen de ellas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones son un medio para alcanzar diversos objetivos personales. Muchos de estos objetivos no se lograrían jamás mediante esfuerzos personales aislados. Las organizaciones

surgen precisamente para aprovechar la sinergia del trabajo coordinado y conjunto de varias personas (p. 2).

Chiavenato (2003), en un texto clásico denominado *Administración en los nuevos tiempos*, afirmaba que el contexto general en el que se desarrolla la labor en torno al talento humano, debería contemplar dos dimensiones: Las organizaciones y las personas. Hacía alusión a que los objetivos de las empresas no podían alcanzarse sin las personas, y, a su vez, que las personas dependen de aquellas, no sólo para subsistir, sino también para alcanzar el éxito personal. Separar el trabajo de la existencia de las personas es muy difícil, casi imposible, ni deseable, debido a la importancia y el efecto que tienen en ellas.

Este mismo concepto es sintetizado por Gomez y Balkin (2003) al afirmar:

El éxito de la organización depende, de cómo se dirigen las personas y los recursos de forma eficiente para lograr cumplir los objetivos de la organización, y alcanzar esos objetivos teniendo en cuenta los cambios en el entorno externo causados por la tecnología, la legislación y los competidores ( p. 4).

Siendo así las cosas, es claro que las estructuras organizativas de una empresa, sus sistemas de gestión y administración, deben hacer lectura de las personas con las que se alcanzarán los objetivos corporativos, y, concretamente, de las necesidades y motivaciones por las que ontogénicamente están atravesando los seres humanos que hacen parte de su estructura de talento humano. No hacerlo, no sólo es un error en el que no deben incurrir sus directivas y sus sistemas de gerencia, porque muy seguramente esto repercutirá, a corto o mediano plazo, en la productividad y rentabilidad de la empresa, sino que además, es un atentado contra el desarrollo humano de las personas que hacen parte de la compañía.

En este sentido, Strauss, Sayles y Nannetti (1981) apuntan que es imposible entender la motivación de las personas en una campaña sin tener en cuenta qué es lo que quiere y espera el individuo de su oficio. Esto es aún más cierto en nuestro contexto, donde lo que se observa es que los individuos pasan aproximadamente la tercera parte de sus vidas en el trabajo. Por tanto, las personas esperan cada vez con mayor fuerza, que las organizaciones para las que trabajan satisfagan muchas de sus necesidades, y que, además, éstas sean satisfechas en variadas y en distintas formas: fuera del trabajo, en el trabajo y por medio del trabajo.

Por ello, estos mismos autores le endilgan a las empresas y a las organizaciones el deber de generar y ofrecer oportunidades de trabajo psicológicamente significativos para

las personas, al tiempo que logran los objetivos corporativos. Este elemento se relaciona indudablemente con la responsabilidad social.

### **LA DESVIRTUACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES**

No obstante lo anterior, por diversas y complejas dinámicas, los objetivos organizacionales han desvirtuado el desarrollo de las personas y han centrado el interés, exclusivamente, en el logro de las metas empresariales. Sin mucho disimulo las corporaciones han estado ajenas a las necesidades de las personas que son responsables de dar cumplimiento a los intereses empresariales. Lo que ha traído aparejado el deterioro de la calidad de vida de la gente y un crecimiento desigual entre los líderes empresariales y las personas consideradas subalternas.

Poco ha interesado lo expuesto más arriba, en el sentido de que la motivación de una persona dentro de una organización se incrementa en la medida que encuentra que la compañía para la que trabaja, se interesa genuinamente en sus necesidades, e incluso, se preocupa acerca de la manera cómo pueden ser satisfechas.

Muchas teorías pudiéramos citar para explicar este comportamiento. Marx (1983) en todos sus postulados reafirma que la historia de la humanidad equivale a la historia de las relaciones de producción, ubicando desde tiempos inmemoriales, una lucha de clases prácticamente insuperable. En el modo de producción esclavista, entre esclavistas y esclavos; en el modo de producción feudal, entre terratenientes y siervos; en el capitalismo, entre burgueses y trabajadores proletarios. Por lo que, difícilmente un empresario burgués va a sacrificar parte de sus ganancias para pensar en satisfacer las necesidades de sus trabajadores. El asunto para el empresario es acumular riqueza y apropiarse, no solamente de las herramientas de producción, sino también de la mano de obra del obrero. No está interesado en las necesidades de la gente.

Un elemento adicional que quisiéramos anotar a propósito de la teoría de Marx, es formulado por Heller (1978). Ella señala, al menos para el sistema de producción capitalista, que hay dos tipos de necesidades fundamentales encontradas. Mientras que las necesidades del burqués están relacionadas, sobretodo, con el poder, no sólo en obtenerlo, sino en incrementarlo y mantenerlo, las necesidades del trabajador están asociadas a satisfacer sus carencias fundamentales. Mientras que el burqués quiere poseer, el trabajador quiere satisfacer sus necesidades cualitativas, asociadas a su subsistencia. Este antagonismo conduce no sólo a una revolución política, sino también a una revolución social que buscaría, en últimas, la emancipación del ser humano. Ahora bien, plantear la discusión en el plano de las necesidades es un buen comienzo. No obstante hay que allanar el camino, hay que delimitar el horizonte hacia dónde queremos conducirnos.



Desde otra óptica, pudieramos examinar los argumentos de autores como Adams Smith y Spencer. Para Smith, el hombre dominado por el principio del placer y el hedonismo quiere acumular riquezas para la satisfacción de sus propias necesidades y las de su prole. Con ello asegura, antes que nada, su bienestar, su confort y su comodidad. En la medida en que satisface sus necesidades, surgen otras más complejas y costosas. Es ello lo que lo lleva a acumular. El trabajo y el esfuerzo individual aseguran el procurarse las comodidades que necesita—(Smith, 1776 , citado por Quintanilla & Moravia 2005). Las empresas, entonces, se constituyen en toda una estrategia que aseguren el bienestar y la satisfacción de las propias necesidades. Cada uno deberá pensar en cómo se las arregla para dar respuesta a sus propios caprichos.

Spencer, en esta misma línea, sostiene que el ser humano se haya en una lucha constante que le permita encontrar las herramientas y los recursos para el logro de sus objetivos personales. Es la teoría de Darwin de la selección natural aplicada al contexto social. Lo que los teóricos llaman Darwinismo social (Spencer, 1862, citado por Quintanilla, 1997).

En este análisis también es viable citar al italiano Pareto (1987). Este autor muchas veces referenciado en las ciencias políticas para explicar desde sus postulados, aspectos que tienen que ver con el poder, las élites y la asignación de recursos en una sociedad. En este caso, vale la pena su llamado, para traer a la discusión los conceptos de acciones lógicas y no lógicas. Según él, el ser humano está dispuesto en su comportamiento por acciones racionales, lógicas, las cuales son las que, precisamente, permiten su desarrollo y su buen actuar. Si quisieramos citar acciones lógicas, pudieramos hacer referencia a todas las conductas que conducen a la humanidad por el camino de la racionalidad: Diseñar inventos proclives al desarrollo de los seres humanos, comportamientos encaminados a ayudar al prójimo, o, simplemente, votar conscientemente por un candidato en unas contiendas políticas.

No obstante, al mismo tiempo que se pueden referenciar este tipo de acciones lógicas, también hay un sinnúmero de comportamientos humanos que claramente se pueden señalar como no lógicos, como irracionales, como en contra de lo que es dado esperar de los seres humanos. Estos van desde rituales para hacer llover, hasta todo tipo de barbaries y atrocidades cometidas por el hombre, en contra de otro hombre, o de la naturaleza. Elegir a un gobernante que claramente va en contra de los intereses de un pueblo, se puede contar como acciones no lógicas.

Sin duda los comportamientos de los empresarios, que explotan a un grupo de trabajadores que ayudan a cumplir los objetivos de una compañía, el atropello al no querer pagar ni siquiera las prestaciones a las que normalmente tendría derecho un



trabajador, perfectamente se pueden ubicar dentro de las acciones no lógicas. Por su puesto, el olvido de los empresarios de las necesidades de sus colaboradores inmediatos, registran como comportamientos no lógicos.

Max Neef (1998) es otra referencia que bien cabe en este análisis. El primer elemento es su crítica contundente al desarrollismo impuesto por las doctrinas liberales, que ha supuesto una inequidad en el logro del desarrollo social y económico, y una brecha bien marcada entre quienes tienen y quienes no. Difícilmente con este modelo desarrollista se conseguirá el real desarrollo de las personas y de las sociedades en su conjunto. Por el contrario, esta visión lo que ha generado es una crisis de sueños y de utopías, un creer que nunca podremos alcanzar el desarrollo, diríamos, un desaliento y una desesperanza.

También plantea este autor que, por lo menos, debemos tener las aspiraciones a soñar con otros modelos y perspectivas. Es por ello que en su *Desarrollo a Escala Humana*, (1998) ofrece una alternativa de desarrollo centrada en las personas y no en los objetos. Además, afirma que las necesidades serían finitas y, en cierta forma, universales, y que, están organizadas en necesidades existenciales, entre las que se encuentran necesidades de ser, estar, tener y hacer; y necesidades axiológicas, como la participación, la creación, el ocio, la creatividad, la subsistencia, la libertad, la protección, el afecto, el entendimiento, la identidad, la transcendencia. La lectura de cada una de estas necesidades y su satisfacción, daría lugar a un nivel de desarrollo en esta necesidad satisfecha.

Un empresario comprometido, responsable, honesto, desde esta perspectiva, tendría que tener en cuenta los niveles de desarrollo en las dimensiones axiológicas y existenciales de sus trabajadores y procurar satisfactores sinérgicos que logren la superación del subdesarrollo y de la pobreza. No obstante, lo que se observa es un egoísmo de estos actores sociales para pensar genuinamente en el logro del desarrollo de las personas que han sido seleccionadas para dar respuesta a los objetivos organizacionales de una compañía cualquiera.

### VIRTUDES Y DEFECTOS DE LA GLOBALIZACIÓN

En esta discusión en la que estamos articulando las necesidades humanas a los objetivos organizacionales y a la dinámica toda de las organizaciones empresariales, se hace necesario llevar el análisis a una categoría que hoy cubre casi todos los ámbitos del

vivir humano: La globalización. Por tanto, es preciso definir el concepto y registrar los alcances que presenta.

La vida cotidiana de los seres humanos en estos momentos históricos del siglo XXI, discurre como antes, en una pequeña aldea, en una porción muy estrecha del mundo, y allí coexisten unos cuantos pobladores con unas particularidades en el modo de actuar, vivir, recrearse, presentarse ante los demás. Es decir, nuestra cotidianidad se sucede en una pequeña polis, en una ciudad, en un campo urbano, suburbano o rural, en el centro, o en los suburbios, y nuestro contacto se da con unas cuantas personas y en un sector más o menos limitado. No obstante, por diversas variables asociadas a la comunicación, la tecnología, los medios impresos, el internet, la economía, cada vez más las personas tienen contacto con el mundo entero, y en cierta forma, este mismo mundo se hace más pequeño, más interconectado. Con mayor rapidez lo que ocurre en un contexto, en una parte del globo, afecta de diversas maneras las vidas de todas las personas. Con algo de reduccionismo y de simplificación, cuando hablamos de estos temas estamos entrando al terreno de la globalización.

Si quisieramos atrevernos en esta propuesta discursiva definir la globalización, diríamos que es la dinámica que ha cobrado el mundo de hoy, según la cual, éste se halla más interconectado, menos aislado. En cierta forma, hay un pensamiento global, planetario, con unos objetivos más o menos claros hacia los cuales se quiere dirigir la humanidad, y, no es posible actuar sin pensar de qué forma nuestro comportamiento afectará a las demás personas, independientemente de qué tan lejos o cerca se encuentren de nosotros. También es pertinente en esta visión, determinar permanentemente, qué tanto y de qué forma las actuaciones de los otros afectan nuestras vidas. Esto, en el plano personal, laboral, empresarial, político, ambiental, económico.

No obstante la anterior definición, desde diferentes áreas del conocimiento y con diversos intereses, muchos teóricos han definido el concepto. Chiavenato (2009), por ejemplo, la define como un proceso de expansión económica que derriba todas las barreras para el intercambio económico y la competitividad, sean sociales, culturales, ambientales, éticas, legales, financieras o políticas.

Dicasio (2012) sostiene que es el proceso dinámico por el cual sistemas diferentes y complejos, separados y con atributos distintos entre ellos, entran en contacto recíproco, con interacción e intercambio de materia, energía e información (incluyendo, en muchos casos, flujos e intercambios de especies, de seres humanos con su cultura, de capitales y tecnología) hasta adquirir numerosos atributos comunes y globales.

Posturas más radicales respecto a lo económico-empresarial en el tema de la globalización, han propuesto también definiciones de gran trascendencia. Botero y Acosta (2002), la asocian a un nuevo orden mundial de índole económico, político, social, cultural, que determina, no sólo el modo de ser y el comportamiento individual, sino también la dinámica comunitaria, regional, nacional e internacional. Jiménez (2010), plantea que el proceso de globalización económica consiste en operar con costos relativamente bajos, como si el mundo entero o las regiones más importantes de las ciudades fueran una sola entidad. Gómez y Balkin por su parte en sus análisis sostienen:

La globalización ha incrementado el crecimiento económico. El ámbito competitivo se ha vuelto mucho más complejo, debido a los cambios que se han dado en la producción mundial, asociados a la disminución de las barreras comerciales, a la integración económica de los mercados, a la innovación tecnológica. El proceso de globalización de la producción y la gestión ha impactado igualmente en la cultura, ahora hay procesos claramente multiculturales. A su vez, las innovaciones tecnológicas han favorecido el proceso de internacionalización al incrementar la velocidad de la comunicación, lo que ha llevado a las empresas a tener que ser capaces de trabajar con la diversidad cultural y a su vez tener una mayor conocimiento y comprensión de las diferencias internacionales en lo referente al entorno político, económico, social, legal, y ambiental, pues sin duda alguna todo ello va a incidir significativamente en el logro de los objetivos corporativos (2002, p. 26).

Gracias a la globalización hoy en día las empresas dirigen sus negocios de modo diferente a como lo venían haciendo. Promovidas por la competencia a nivel mundial, que supone un cambio en el entorno internacional de los negocios, ahora el entorno y el contexto donde se mueven las compañías es mucho más incierto, competitivo y complejo. Las organizaciones exitosas-deben ser tan eficientes, eficaces y efectivas en todas sus áreas - incluyendo la comercial, la de producción, la financiera, la de servicios-y la del manejo del talento humano-, como sus rivales en cualquier lugar del mundo.

Lo anterior, Garza lo expone de la siguiente manera:

Con la internacionalización y la globalización se acentuó la diversidad y las diferencias individuales, generando una intensa competencia a nivel mundial, la que se contraponía a la homogeneidad que se venía manejando hasta la década de los 70, en donde las economías nacionales eran cerradas y proteccionistas de los productos nacionales (2000, p. 62-63).

Esta dinámica acentuó el hecho para las organizaciones de competir en un mercado mundial donde el éxito se mide por indicadores de rentabilidad que determinan

su posicionamiento en el mercado, lo que ha generado desigualdad entre organizaciones, países y personas dando lugar a brechas, derivadas de la competencia basada en ganancias.

En virtud a esta dinámica que se ha expuesto, se ha globalizado la economía, las formas de actuar de las personas, la recreación. Se han generado vínculos interculturales, se han expandido los negocios, los mercados han crecido y las ventanas de nuestras empresas son vistas por personas de todas las regiones del mundo. La globalización ha llegado a la educación y se han identificado unas competencias globales que dan pistas de cómo debe ser entendida la formación de las nuevas generaciones. Se pudiera pensar que ésta es la mirada positiva sobre la globalización.

Pero desafortunadamente también se ha globalizado la violencia, la inequidad, la agresión entre las personas, la pobreza y la marginalidad, la deslealtad, la discriminación, el maltrato, el abuso de autoridad, la corrupción administrativa, la práctica de anti valores. Las organizaciones empresariales también han sido responsables y se han convertido en caldo de cultivo para la permeabilidad de prácticas globales contrarias a la dignidad y al desarrollo del ser humano. En el afán de competir, de lograr máxima rentabilidad, de alcanzar los estándares ya no solo nacionales sino internacionales, han pasado por encima no sólo del medio ambiente y el contexto donde se desarrollan, sino que han atropellado al recurso humano inmediato, con el cual, precisamente, deben alcanzar sus metas organizacionales. Lo anterior es expresado muy bien a nuestro juicio por Savio (citado por Botero & Acosta, 2002), cuando afirma:

La globalización es un paradigma que trae aparejado un sistema nuevo de valores. Fueron abandonados los valores de equidad, participación y solidaridad, que constituyeron la base del consenso desde la revolución industrial hasta la guerra fría. Los nuevos valores inherentes al proceso de globalización son prácticamente la antítesis: eficiencia, competencia, libre mercado (transformado ahora en un valor, cuando antes era solo un mecanismo) y el fin del estado social (p. 28).

### **UNA OPCIÓN PARA EL LOGRO DE LA SINERGIA ENTRE PROPÓSITOS ORGANIZACIONALES Y OBJETIVOS PERSONALES: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

De los postulados expresados hasta ahora y a manera de síntesis, se puede decir que los seres humanos vivimos de manera permanente satisfaciendo una serie de necesidades que además permiten darle sentido a nuestras vidas y movernos en procura de ellas. Estas necesidades se van complejizando a la par de nuestro desarrollo evolutivo.

Por otro lado, para la satisfacción de esta pirámide motivacional, necesitamos de los otros. En una primera instancia, ese otro está representado por nuestras familias y después, sin soltar nuestros primeros satisfactores, vamos requiriendo de otras instancias para dar respuesta a nuestras necesidades. Es el caso de instituciones de todo tipo, entre ellas, las organizaciones empresariales.

Igualmente, llegamos al convencimiento que tanto las empresas necesitan de nosotros, como nosotros necesitamos de ellas. Es una sinergia, una apuesta para lograr objetivos comunes: nuestro desarrollo y el desarrollo de las organizaciones.

No obstante lo anterior, tocamos el punto de que las organizaciones, por varias razones, han descuidado al ser humano y se han preocupado esencialmente en acumular riquezas y ganancias personales. En esto ha contribuido el paradigma de la globalización.

Llegando a este punto en el que el ser humano se encuentra cosificado y las empresas en su gran mayoría respondiendo a un modelo de acumulación de riquezas y de búsqueda de rentabilidad, sin pensar en el recurso más importante con el que cuentan, constituido por su talento humano, hay que llamar la atención para la búsqueda de una liberación y un rompimiento de esta forma de ver el mundo. Estamos en nuestra opinión, obligados a ver el problema como una situación de convicción, de deber ser, de autonomía, de autodeterminación y compromiso. Igualmente, lo vemos como una obligación y una cuestión de valores y comportamientos éticos, que deben llevar a un actuar responsable y honesto.

La problemática que estamos planteando no solamente tiene que ver con el truncamiento del desarrollo personal de individuos aislados, sin contexto y sin nexos con otras personas. Estamos hablando del impacto que este actuar egoísta de los empresarios y las organizaciones, tiene sobre las comunidades, sobre el desarrollo social y económico del país, sobre el incremento de la inequidad y las distancias de quienes tienen y quienes no, con las vastas consecuencias que genera esta brecha social.

Ante ello diversos autores ya han dimensionado el problema; Chiavenato, por ejemplo, sostiene:

Ante esta situación de desequilibrio se requería la creación de nuevas formas de organizaciones basadas en valores, productividad eficiente y producción de bienes de alta calidad, que garanticen el desarrollo económico sostenible, sin destruir el ambiente ni degradar la vida humana, debido a la fuerza destructiva de la competencia desenfrenada (2009, p. 39).

En este mismo sentido, Cuesta y Valor (2003) afirman que para que una empresa crezca a largo plazo es fundamental que sustenten sus procesos y sus productos en

estándares éticos que hagan parte de su gestión y traten en lo posible de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales a los que afectan.

Con estos elementos entramos al terreno de la responsabilidad social. El hecho de que las organizaciones deben estar pensando no solamente en cómo producir más riqueza y a menor costo y que, por el contrario, deben pensar firmemente en qué efectos tienen sus acciones sobre los otros, es un llamado a practicar un valor fundamental: El valor de la responsabilidad social empresarial.

Este concepto que antes se mencionaba por algunas organizaciones de manera superflua y se respondía con unas acciones aisladas y voluntarias en beneficio de un reducido número de personas, generalmente habitantes del contexto más próximo donde se desenvolvían las actividades misionales de las organizaciones, ha tomado en los últimos años un auge muy importante y, además, una articulación con muchos de los aspectos que son trascendentales para la vida de los seres humanos y para la sociedad en su conjunto, por lo menos en el mundo occidental.

De alguna manera, este tema de la responsabilidad social se emparenta con temas tan diversos y sensibles de hoy, como el desarrollo sostenible y el cuidado ambiental, la protección del trabajo de la mujer y la lucha por la equidad de género, la protección de los derechos de los niños y niñas y, sobre todo, en lo que respecta a la protección laboral, la función de lo que llaman en las universidades, la extensión universitaria, la búsqueda de la equidad, el desarrollo social, la protección laboral, entre otros.

Igual que con el concepto de la globalización, diversas son las posiciones expuestas en relación con la responsabilidad social. Chiavenato (2009), se refiere a este concepto como las obligaciones que asume una organización para preservar o incrementar el bienestar de la sociedad, al mismo tiempo que trata de satisfacer sus propios intereses. Añade, que la responsabilidad social obliga a la organización a adoptar políticas, tomar decisiones, y emprender acciones de beneficio colectivo.

Certo (2001) la define como la obligación que tiene la gerencia de ejecutar acciones que protejan y mejoren tanto el bienestar de la sociedad como un todo, así como los intereses de la organización. Cuesta y Valor (2003), asumen la responsabilidad social como la integración de las operaciones de las compañías y su integración a las preocupaciones sociales y medio ambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores. Hitt, Stewart y Porte, por su parte plantean que:

La perspectiva de la responsabilidad social radica en que la sociedad es la que permite la existencia de las empresas, por ende, las empresas tienen a su vez responsabilidad y obligaciones con la sociedad. Desde esta perspectiva, la empresa no solo debe defender los intereses de los accionistas, sino también tener en cuenta los intereses de socios, entendidos estos como los individuos o grupos de interés en una organización (2006, p. 174).

Si observamos cada una de estas perspectivas, ya no se trata de una acción voluntaria, opcional, de querer, en cierta forma de bondad. Se estaría hablando de un compromiso, de una obligación, que además, como hemos visto, representa una acción ética.

La ética y la responsabilidad social han cobrado vital importancia como una estrategia competitiva. Pero para que ésta sea efectiva, debe involucrar al nivel directivo y ser irradiada al resto de la organización, a fin de que las decisiones y las prácticas éticas se basen en éstos valores, lo que va a permitir a los directivos y gerentes de las empresas, enfrentar de una mejor forma, no sólo los dilemas éticos, sino asumir las decisiones que les permitan operar con eficiencia, sin dejar a un lado la responsabilidad social. Lo anteriormente planteado, beneficiará a la organización, a los empleados, a los accionistas, clientes y a la sociedad en general.

Algunas empresas han decidido ir mucho más allá de los requerimientos de ley en materia de responsabilidad social legal, y han integrado voluntariamente y de forma más amplia, las necesidades de sus empleados, mediante la implementación de un programa de Responsabilidad Social interna. Curto (2012), plantea que:

Las ventajas derivadas de la aplicación de la RSE interna son muchas. Primero: Ayuda a que las políticas de RSE externa sean creíbles. Segundo: Potencia la motivación y productividad del empleado, lo cual tiene un impacto positivo sobre la competitividad de la empresa. Tercero: Fomenta la implicación del trabajador en la empresa, lo cual lleva a retener talento. Cuarto: También puede ayudar a atraer capital humano, puesto que los candidatos a puestos de trabajo cada vez son más exigentes con el salario emocional (aquel distinto del monetario). Por último, facilitan los procesos de reestructuración empresarial y por lo tanto la adaptación de las compañías al cambio. En definitiva, los empresarios que, motivados por la actual crisis, se vean tentados (muchos ya lo han hecho) a reducir sus aportaciones en RSE, deberían sopesar no sólo los costes de aplicación de estas políticas, sino también los aspectos positivos mencionados (p. 17).

Por fortuna la globalización que enmascara varios males, está trayendo consigo algo importante: la preocupación por los seres humanos y el respeto por sus derechos. Si



bien es cierto, nos encontramos distantes de lograr la plena dignidad de hombres y mujeres y su relación con el entorno, hay voces en el planeta que claman por la igualdad, la dignidad, el respeto, la transparencia, y este clamor se empieza a sentir—en muchos y variados contextos, y a ser difundido—por los medios de comunicación, por las redes sociales, por las instituciones educativas, encontrando eco entre universitarios, empresarios, sociedad civil. Quizás se empieza a larvar un nuevo paradigma asociado a la responsabilidad, al altruismo, a las conductas prosociales.

Visos de ello lo encontramos en los llamados a cuidar el planeta; a practicar una vida saludable, a cultivar la transcendencia, a denunciar la corrupción, a no tolerar conductas discriminatorias, ni xenofóbicas; a denunciar la explotación y el maltrato a menores; a trabajar por la equidad de género, a no aceptar el maltrato a los animales; a aceptar las diferencias.

El llamado a discutir y reflexionar sobre la responsabilidad social, se ubica en esta misma dimensión. No se trata de un programa menor, diseñado por una compañía para cumplir un requisito de ley o satisfacer un acuerdo pactado con los sindicatos. Se trata de generar una cultura, un nuevo paradigma, basado en la autonomía, en donde se denota una verdadera preocupación por la persona humana, sea esta trabajadora, cliente, competencia, proveedor, o un niño(a), mujer, anciano, adolescente, joven que viva en la comunidad inmediata donde se estructura un negocio. Esta sería una verdadera responsabilidad social empresarial.

## REFERENCIAS

- Amarau, C. (2009). *Fundamentos de administración. Teoría general y procesos administrativos*. México: Pearson.
- Ardouin, J Bustos, C & Jarpa M. (1998). *La jerarquía de las necesidades según Maslow*. Recuperado el 24 de octubre de 2013, en <http://elgotero.com/Archivos%20zip/La%20Jerarqu%C3%ADa%20de%20las%20Necesidades%20Seg%C3%BAAn%20Maslow.pdf>
- Botero, M. & Acosta, C. (2002). *Liderazgo como proceso*. Colombia: Ediciones uninorte. Pág 28.
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda. octava edición
- Chiavennato, I. (2003). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Mc Graw Hill interamericana s.a. Pág 24-42
- Chiavennato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Pág 39

- Chiavennato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill. octava edición. Pág. 6
- Cuesta, M. & Valor, C. (2003). Responsabilidad Social de la Empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. Boletín económico de ICE, información comercial española. ISSN 0214-8304, No 2755, Recuperado el 29 de septiembre de 2013 en [http://www.funciona.org.es/?page\\_id=325](http://www.funciona.org.es/?page_id=325)
- Curto, M (2012). La Responsabilidad Social interna de las empresas. Cuadernos de la cátedra "La Caixa" de Responsabilidad social de la empresa y gobierno corporativo. IESE. No 16, Recuperado el 29 de septiembre de 2013 en [http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016\\_tcm5-85313.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313.pdf).
- Di Castri, (2012). La globalización es un fenómeno biológico social. Recuperado el 29 de septiembre de 2013, en <http://articulosclaves.blogspot.com/2012/02/la-globalizacion-es-un-fenomeno.html>, pág. 163
- Garza, J. (2000). Administración Contemporánea. México: Mac Graw Hill. Segunda edición. Pág. 62-63
- Gomez, L. Balkin, D (2003). Administración. Mac Graw Hill, interamericana
- Heller, A (1978). Teoría de las necesidades en Marx. Recuperado el 24 de octubre de 2013 en <http://www.forocomunista.com/t28301-teoria-de-las-necesidades-en-marx-libro-de-agnes-heller-ano-1974-en-castellano-en-1978>
- Hitt, M. Steward, J. & Porte, L (2006). Administración. Recuperado 24 de octubre de 2013, en <http://books.google.co.ve/books?id=t8jx-iiiaNoEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Marx, K. (Edición 1: 1946, Edición 2: 1959, reimpresión 25: 1995) (en Español). El capital: Crítica de la Economía Política, Tomo 1. México: Fondo de Cultura Económica. pp. 769
- Max- Neef, M (1998). Desarrollo a Escala Humana. Recuperado el 24 de octubre de 2013, en [http://www.max-neef.cl/descargas/Max\\_Neef-Desarrollo\\_a\\_escala\\_humana.pdf](http://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana.pdf)
- Pareto, B. (1987). Escritos sociológicos, Madrid: Alianza editorial.
- Quintanilla, I. (1997). Psicología Económica. Madrid: Mac-Graw- Hill, interamericana de España
- Quintanilla, I. & Moravia, T. (2005). Psicología y Economía. Valencia Quiles artes gráficas
- Robles, G. & Alcérreca, J. (2000). Administración: un enfoque interdisciplinario. México: Person educación. Pág. 45
- Stonner, J. Freeman, E. & Gilbert, D. (1996). Recuperado el 28 de septiembre de 2013, en [http://books.google.es/books?id=g\\_nweMjueSkC&printsec=frontcover&dq=libro+de+stoner+de+administracion&hl=es&sa=X&ei=VFFHUqGdJ9is4AOKo4Ag&ved=0CDgQ6wEwAA#v=onepage&q=libro%20de%20stoner%20de%20administracion&f=false](http://books.google.es/books?id=g_nweMjueSkC&printsec=frontcover&dq=libro+de+stoner+de+administracion&hl=es&sa=X&ei=VFFHUqGdJ9is4AOKo4Ag&ved=0CDgQ6wEwAA#v=onepage&q=libro%20de%20stoner%20de%20administracion&f=false). Consultado, pag. 53
- Strauss, G. Sayles, L. & Nannetti, J. (1981). Personal, Problemas Humanos de la Administración. España: Prentice-Hall.